

# 山东省精神文明建设委员会文件

鲁文明委〔2022〕7号

---

## 关于印发《关于深化“五为”文明实践志愿服务的实施方案》的通知

各市、有关企业、省直机关、省属企业文明委，省文明委各成员单位：

现将《关于深化“五为”文明实践志愿服务的实施方案》印发给你们，请结合本地区本部门实际认真贯彻落实。

山东省精神文明建设委员会

2022年3月18日

# 关于深化“五为”文明实践志愿服务的实施方案

为深入贯彻落实党的十九届六中全会精神，贯彻落实中央关于拓展新时代文明实践中心建设的部署要求，推动志愿服务制度化常态化，更好地发挥志愿服务为老、为小、为困难群体、为需要心理疏导和情感慰藉群体、为社会公共需要服务的独特优势，持续深化“五为”文明实践志愿服务，特制定本方案。

## 一、总体要求

1. 指导思想。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记关于志愿服务的重要指示精神，坚持以人民为中心的工作导向，坚持以社会主义核心价值观为引领，采取组织推动和社会发动相结合的方式，积极发挥志愿服务聚民心、暖人心、筑同心的重要作用，鼓励和引导广大志愿者、志愿服务组织广泛参与、深入开展为老、为小、为困难群体、为需要心理疏导和情感慰藉群体、为社会公共需要服务，切实增强群众的获得感、幸福感、安全感，进一步推动新时代美德山东建设。

2. 工作原则。坚持价值引领。牢牢把握正确的政治方向和价值取向，把社会主义核心价值观的要求、社会主义先

进文化的要义融入“五为”文明实践志愿服务，发挥物质和精神“两个力量”，用好解决实际困难和解决思想问题“两把钥匙”，推动志愿服务成为弘扬中华优秀传统文化的重要载体，成为广大志愿者实现自我价值和人生意义的重要途径，引导干部群众在参与志愿服务中受教育、得教化、纯民风，提升“厚道齐鲁地、美德山东人”形象。

坚持项目化实施。聚焦“五为”服务，着眼凝聚群众、引导群众，策划一批主题性志愿服务项目；着眼满足群众普遍、共性的现实需求，设计一批普惠性志愿服务项目；着眼满足群众个性化、差异化需求，定制一批特惠性志愿服务项目。按照“成立项目——招募志愿者——实施项目——评估效果——优化项目”流程，对志愿服务项目实行闭环管理。根据不同项目内容，采取不同服务方式，开展集中服务、站点服务、结对服务、点单配送服务，不断提高“五为”文明实践志愿服务的精准化、便利化。

坚持常态长效。落实新时代文明实践中心建设有场所、有队伍、有活动、有项目、有机制“五有”和阵地资源整合到位、体制机制健全到位、服务群众精准到位“三到位”的要求，根据“五为”文明实践志愿服务的不同特点，发挥新时代文明实践中心（所、站）聚合、整合、配置作用，立足常态、着眼长效，精准对接群众需求，定期不定期相结合，避免以临时性活动、简单化活动、运动式活动代替常态化服

务，确保“五为”文明实践志愿服务的高质量、好效果。

## 二、主要内容

1. 深化“为老”服务。持续推进“情暖夕阳红”爱老助老文明实践志愿服务，针对高龄、独居、失能、空巢老人等不同群体的特点，广泛开展生活照料、精神陪伴、文体健康等方面的志愿服务。**一是**生活照料志愿服务。立足解决老年人的衣食住行生活需要，持续开展“洁净生活”“幸福食堂”等志愿服务，满足差异化需求，改善老年人居住环境，倡导新时代美德健康生活方式。**二是**精神陪伴志愿服务。采取结对帮扶和邻里互助方式，做细做实“亲情问候”“心理抚慰”志愿服务，与村居空巢、独居老人常态化开展“黎明约会”“傍晚问候”志愿服务，组织开展“爱心陪伴”“做您的儿女”等心理疏导、精神慰藉专业化志愿服务，有效解决老年人的心理情感需求。**三是**文体健康志愿服务。推动省市县三级医疗志愿服务资源力量下沉，发挥基层医疗机构志愿服务队伍、志愿服务岗（站点）作用，开展“健康养生”“送诊”“文艺进万家 健康你我他”“体育志愿·文明实践”等志愿服务，常态化开设文化艺术、体育健身培训，不断增强老年人的幸福感、获得感。**四是**智慧助老志愿服务。针对数字化生活挑战，坚持专业化、个性化，持续开展“智慧助老”志愿服务，着力提高老年人运用数字产品能力，重点解决老年人数字化条件下出行、生活不便的问题，提高老年人

识别电信诈骗、网络诈骗的知识与技巧，保障老年人的智能化权益。**五是**老有所为志愿服务。把老有所为与老有所养结合起来，鼓励和支持年纪较轻的老年人参与志愿服务，在推进传播创新理论、宣传党的政策、推进社区治理、促进邻里和谐、关爱下一代健康成长中发挥新作用，进一步推动形成老有所为、老有所乐的良好社会风尚。

2. 深化“为小”服务。广泛开展“手牵手圆梦行动”、“阳光成长”文明实践志愿服务，精准识别服务对象，精准对接服务需求，切实帮助困境儿童家庭解决实际困难和突出问题，促进少年儿童健康成长、全面发展。**一是**理想信念宣讲志愿服务。坚持思想铸魂育人，组织道德模范、时代楷模、“五老”等志愿服务报告团、宣讲团，持续开展习近平新时代中国特色社会主义思想宣传宣讲活动，讲好红色故事，传承红色基因，用党的创新理论、优良传统武装青少年、引领青少年，“扣好人生第一粒扣子”，从小树立爱党报国情怀。**二是**生活救助志愿服务。建立市县乡三级骨干志愿服务组织，健全完善帮扶困境儿童数据库，搭建社会救助机制，落实“一对一”“多对一”结对帮扶，让困境儿童生活条件“好起来”。推广孤困儿童“扶困、扶心、扶智、扶技”帮扶模式。**三是**心理健康教育志愿服务。利用家长学校、心理咨询室等专业场所，组织专家志愿者以主题讲座、网络课堂、咨询辅导等方式开展价值理念、意志品德教育，常态化

组织专业教师志愿者、志愿服务组织通过专题指导、个性辅导等形式，对在校中小學生存在的心理问题进行精准化、个性化指导。**四是**社会实践志愿服务。结合青少年身心特点，寓思想道德教育于社会实践之中，组织开展内容鲜活、形式新颖、吸引力强的文明实践志愿服务。发挥图书馆、博物馆、美术馆、文化馆（站）、纪念馆、展览馆和青少年宫、儿童活动中心、“复兴少年宫”等阵地场所作用，为未成年人参与志愿服务搭平台、建舞台。把思想道德教育、中华传统美德教育与参与文化体育、文明交通、科普宣讲、爱老助老等志愿服务有机结合起来，推动育人模式改革创新，促进未成年人德智体美劳全面发展。**五是**就业培训志愿服务。聚焦青少年就业创业需求，围绕技能培训、创业指导、职业规划等领域，组织高校（职业院校）及社会机构成立志愿服务队，个性化开展技术指导和培训，帮助青少年提高技能、融入社会。

3. 深化“为困难群体”服务。推进“暖心·同行”文明实践志愿服务，重点开展惠民政策解读、生活帮扶、技能提升等方面的志愿服务，用高品质的志愿服务“暖民心”“强信心”。**一是**送优惠政策志愿服务。做好“宣讲+服务”，立足困难群众知晓、用好、享受好救助帮扶政策，扎实开展“政策找人”办实事活动，确保困难群众精准被“发现”、困难信息全面被收集、困难问题及时得解决。开展自强模范先

进事迹宣传，发挥自强讲堂、助残基地等示范作用，激发困难群体内生动力。**二是**生活帮扶志愿服务。结合基层社会治理，成立群众身边的志愿服务队伍，深化“温情社区”志愿服务活动，持续开展“四季关爱”困难职工、“百企千岗助困”志愿服务，常态化开展扶贫济困、扶老救孤、恤病助残，让困难群众感受到党和政府的关爱和温暖就在身边。**三是**爱心助残志愿服务。更加关爱残疾人群体，深入推进“如康家园”残疾人之家建设，广泛开展“聚力如康 共享阳光”助残志愿服务。持续打造“长城爱心大本营——我是你的眼”“青岛笑姐——量体选衣”等一批助残志愿服务品牌。**四是**医疗救助志愿服务。针对残疾人、低保对象、特困人员等群体特点，健全省市县三级医疗专业志愿服务队伍体系，组织开展上门医疗、健康下基层等志愿服务活动。完善医疗服务信息系统，对需要帮扶对象及时发现、精准帮扶、就近救治。**五是**技能提升志愿服务。深入开展“智惠行动”科技志愿服务，组织农业专家、资深工匠、致富能手等成立志愿服务队，推广技能培训、农业科技、产品销售等志愿服务项目，对困难群众进行精准化、实用化的技能扶持。**六是**法律援助志愿服务。以农民工、残疾人、未成年人为重点，广泛开展“法援惠民生”志愿服务，组织公共法律服务宣传，推动困难群众和特殊群体学法、懂法、用法、普法，重点围绕工地、企业、学校等领域，依法为农民工、未成年人

等提供法律援助。

4. 深化“为需要心理疏导和情感慰藉群体”服务。高度重视人民群众心理情感需求，发挥志愿服务自身所蕴含的精神道德力量，积极培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，促进社会和谐稳定。一是心理专家“五进”志愿服务。拓展“百名心理专家进校园”志愿服务活动，加强生命教育、突出人文关怀，针对在校学生心理问题，进行精准化、个性化心理辅导。常态化开展“百名优秀家长进社区（农村）”志愿服务活动，发挥“五老”志愿者作用，采取结对帮扶和邻里互助方式，及时开展心理疏导、精神慰藉志愿服务。鼓励机关、企业等依托党群部门，建立心理健康志愿服务队伍，设立心理辅导室，开展心理健康科普宣传，提供心理健康服务，提升员工心理健康意识。二是心理健康培训志愿服务。创新服务方式，广泛开展多层次、分领域的心理健康培训，大力普及心理健康知识，提高群众认识、解决心理问题的认知和能力。省级层面发挥高校、心理研究机构、精神卫生机构专家志愿者作用，对心理专业志愿服务组织负责人开展相关培训，提高专业化水平。市级层面组建由医务人员、心理教师、心理专业研究生等组成的心理服务志愿者队伍，重点开展对县、乡心理咨询人员的培训，实现培训全覆盖。县级志愿服务总队成立心理专业志愿服务队，对村（社区）、学校等基层心理咨询站点提供技术指导和培训，

定期组织心理健康公益讲座、科普知识宣传等活动，为特定人群提供心理支持服务。**三是**心理专家在线志愿服务。深化拓展“阻击疫情 志愿同行”心理援助志愿服务行动，推广21所高校心理支持热线，推动三甲医院、精神卫生专科机构广泛设立心理服务热线，建立百位心理专家轮流坐诊机制。依托各级媒体通过开设专栏、建立在线咨询平台等方式，邀请心理诊疗专家提供线上心理咨询服务，通过建立心理服务电子档案，定期分析评估、个性化诊疗等方式为有需求的群众服务。

5. 深化“为社会公共需要”服务。围绕提升社会文明程度、提高人民文明素养、推动社会治理现代化，着力扩大志愿服务覆盖面和参与度，广泛开展“为社会公共需要”服务。**一是**理论宣讲志愿服务。持续开展“永远跟党走”新时代宣讲志愿服务，广泛组建党员干部、专家学者、基层百姓三支队伍，扩大劳模工匠、“五老人员”、基层党组织书记等专业宣讲志愿服务队，创新宣讲方式，推动党的创新理论“飞入寻常百姓家”。**二是**应急救援志愿服务。发挥退役军人、消防志愿者等主体作用，组建应急救援专业志愿服务队伍，广泛开展消防知识宣讲、应急救援、抢险救灾等应急志愿服务。健全平战结合志愿服务机制，做好常态化收集需求、追踪处理、回访评价，加快形成应急志愿服务体系。**三是**生态环保志愿服务。组织开展环保宣传、垃圾分类、绿

色低碳实践等志愿服务活动，倡树节约资源、绿色健康的生态文明理念。开展绿化美化志愿服务，培育形成崇尚自然、善待环境的行为习惯。组建黄河流域生态保护志愿者联盟，推动生态文明高质量发展。**四是**疫情防控志愿服务。继续发挥好城乡社区志愿者联防联控作用，常态化开展疫情防控志愿服务，科学有序参与防疫宣传和管控，做好秩序维护、心理疏导、物资配送等服务，引导群众加强自我防护，守好生命防护线。**五是**基层治理志愿服务。围绕加强社区治理体系建设，推动志愿服务力量下沉城乡社区，探索建立邻里互助队、村民互助会，组织志愿者积极参加治安巡查、禁赌禁毒和防范违法犯罪等工作，完善群防群治网络。**六是**文明风尚志愿服务。组建各类美德健康生活方式志愿服务队伍，广泛开展文明交通、文明旅游、文明餐桌、文明礼仪、文明办事志愿服务活动，持续深化移风易俗，大力培育时代新风，积极倡树新时代美德健康生活方式。

### 三、工作措施

1. 加强统筹融合。统筹“五为”服务共性问题 and 个性化需求，整合有关部门优质资源，依托现有阵地，拓展志愿服务品牌，创新方式方法，提升“五为”志愿服务的整体效能。推行党建引领志愿服务，把党的政治优势、组织优势转化为服务优势，切实发挥党员志愿服务的示范带动作用。把“五为”文明实践志愿服务融入文明创建，作为群众性精神

文明创建活动的重要内容、有效载体和重要力量，相互促进、融合发展。推动“五为”文明实践志愿服务参与管理公共事务、丰富社会服务，融入基层社会治理，以共建推动共治，以共治促进共享。发挥各类数字化平台优势，聚力分类满足需求，提供更加优质服务和产品。利用学雷锋纪念日、国际儿童节、重阳节、国际志愿者日、元旦春节等重要时间节点，广泛组织开展“五为”文明实践志愿服务，打造“五为”志愿服务品牌。

2. 建强队伍阵地。依托各级新时代文明实践志愿服务总队，健全省、市、县、乡、村五级志愿服务队伍体系，建设数量充足、构成多元、富有活力的文明实践志愿服务队伍。发挥省新时代文明实践志愿服务总队17支专业队的示范带动作用，做实做强县级志愿服务总队，组建由乡土文化人才、科技能人、新乡贤、群众性活动带头人为骨干的群众身边的志愿服务队伍，用好青年、巾帼在文化、文艺、科技、医疗、环保等重点领域志愿服务力量。发挥各级志愿服务联合会（协会）桥梁纽带作用，鼓励和支持更多具有专业知识、专业技能的志愿者和志愿服务组织参与“五为”文明实践志愿服务。加强阵地建设，以城乡社区、公共场所、窗口单位为重点，推动文明实践志愿服务进医院、进车站、进商场、进景区，推进社区、高校志愿服务中心建设，广泛设立有队伍、有活动、有项目的志愿服务站点，构建点多面

广、功能完备的“15分钟服务圈”。

3. 完善运行机制。各级新时代文明实践中心（所、站）要发挥统筹调度作用，搭建本地开展“五为”文明实践志愿服务的工作平台，承接落实省、市志愿服务资源，科学配置本地资源力量，加强政策、机制、工作力量的协调联动。要落实机关企事业单位党组织和党员到社区报到制度，结合主题党日、党员示范岗、党员承诺践诺等活动，发挥党员志愿者示范作用，带动社区居民就近就便开展“五为”文明实践志愿服务。整合社区党建、服务资源，引导各个社区党组织和驻社区单位开展“点单”“派单”“接单”“评单”菜单式服务，促进社区资源融合贯通，实现供需精准对接。推进文明单位、文明校园与新时代文明实践中心（所、站）结对共建，协调各类志愿服务队伍与文明实践所、站无缝对接，进乡村、进社区、进基层，推动“五为”服务落地落实。

4. 打造信息平台。推进全省新时代文明实践志愿服务信息平台建设，打通省市县文明实践信息数据通道，实现线上线下同频共振，各类资源有效配置。分级分类动态发布供需信息，公示志愿服务项目和活动安排，提供“点单”“派单”“接单”“评单”等一整套志愿服务信息化流程，方便群众及时查询、预约、提出个性需求，实现供需双向互动、精准对接。加强文明实践志愿服务信息统计分析，畅通志愿者招募渠道，实现网上登记注册，实时统计点单内容、服务记

录、效果评价等数据，准确分析群众需求变化、志愿服务队伍差异、项目实施状况，及时调整工作部署、调配资源力量。拓展信息平台功能，鼓励各行业志愿服务组织开展专属栏目，推出线上志愿服务活动。

#### **四、组织保障**

1. **强化责任落实。**为老、为小、为困难群体、为需要心理疏导和情感慰藉群体、为社会公共需要服务，是当前和今后一个时期社会民生工作的重中之重，也是新时代文明实践志愿服务的重中之重。省委宣传部（省文明办）要加强统筹协调、督促检查和经验推广，建立上下贯通、左右联动的工作机制。省文明委成员单位要发挥部门优势，指导组建志愿服务队伍，下沉基层一线，服务群众生产生活。市级文明委要加强组织协调，组织指导党政机关、企事业单位、人民团体、社会组织积极参与“五为”文明实践志愿服务，推动工作落地见效。县级党委要把文明实践志愿服务纳入乡村振兴战略，完善志愿服务工作协调机制，整合各类资源、调动各方力量，形成党委统一领导、党政各部门尽职尽责、社会各方面共同支持参与“五为”文明实践志愿服务的工作局面。

2. **加强激励保障。**加大对“五为”文明实践志愿服务的资金支持力度，各级财政统筹现有资金渠道予以支持，为活动开展、项目实施、站点建设提供必要经费。党政机关、

国有企事业单位要为本部门、本单位开展志愿服务提供经费、资源和条件。加大对“五为”文明实践志愿服务项目的政府购买力度，支持志愿服务组织承接相关项目。拓宽资金来源渠道，争取公益性资金，吸引社会资金，为活动开展提供有力保障。制定志愿服务激励嘉许办法，对表现突出的志愿者在就业创业、就医就学、评先评优、公共服务等方面给予礼遇优待，树立德者有得、德者受尊的鲜明导向。

3. 营造浓厚氛围。把“五为”文明实践志愿服务作为培育和践行社会主义核心价值观的重要载体，大力弘扬志愿精神，广泛普及志愿文化。加强宣传引导，深入挖掘、广泛宣传“五为”文明实践志愿服务中涌现出的感人事迹和先进典型，持续讲好新时代雷锋故事，推动形成崇德向善、见贤思齐的浓厚氛围，为新时代社会主义现代化强省建设提供强大的精神力量和道德支撑。